

徐州博物馆 2023 年度观众满意度调查报告

一、调查背景与目的

为充分发挥博物馆的社会职能、全面深入了解观众对博物馆的意见及期望，徐州博物馆以参观观众为对象开展问卷调查。以真实数据为依据，全面分析来徐州博物馆参观群众的基本信息、参观诉求等，通过调查更好地完善博物馆相关工作，为参观观众带来更为满意的参观体验。

二、调查实施的基本情况

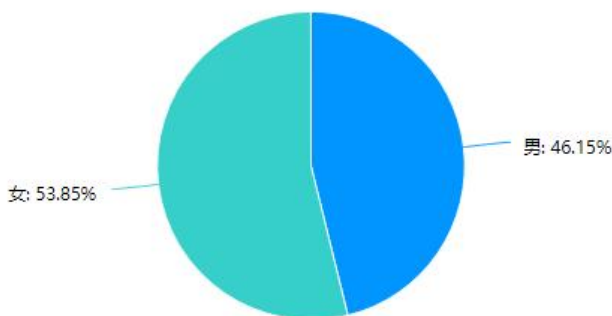
2023 年 1 月 1 日，徐州博物馆于官方公众号发布线上调查问卷，截至 12 月 27 日共收到调查问卷 672 份，经过甄选，实际有效问卷为 665 份。

三、调查的主要成果

（一）观众的基本背景情况

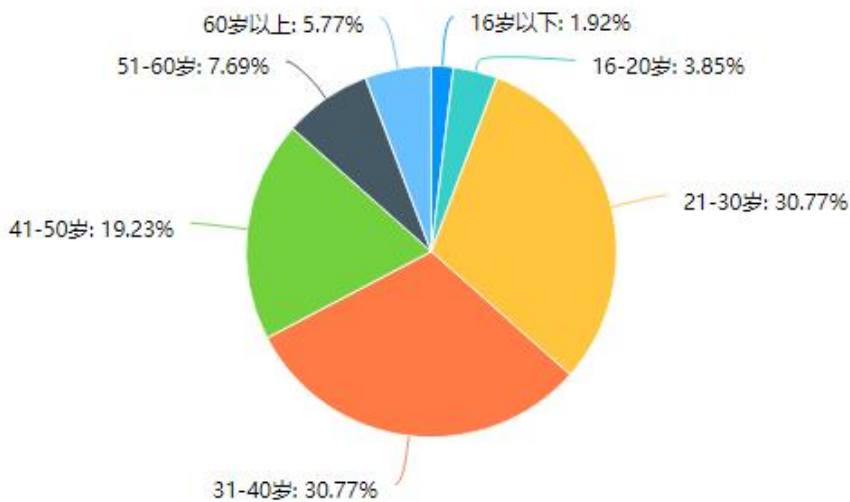
1. 性别结构

博物馆参观人群中，男性占比 46.15%，女性占比 53.85%。



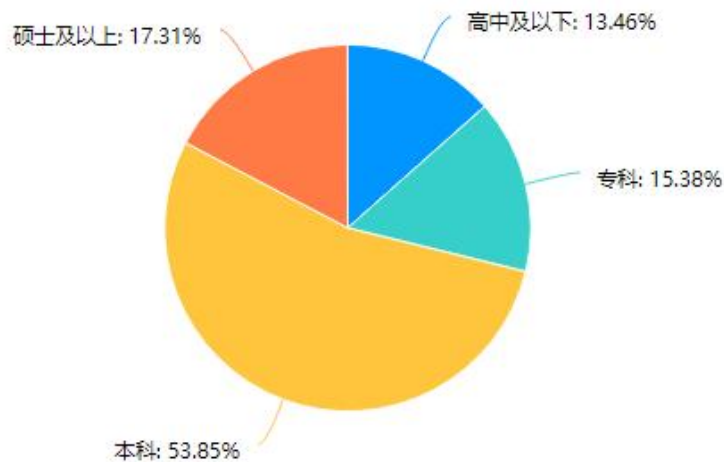
2. 年龄结构

博物馆参观人群中，16岁一下 1.92%，16-20岁的观众占比 3.85%，21-30岁的观众约占 30.77%，31-40岁的观众占比 30.77%，41-50岁的观众占比 19.23%，51-60岁的观众占比 7.69%，61岁以上观众占比约为 5.77%。



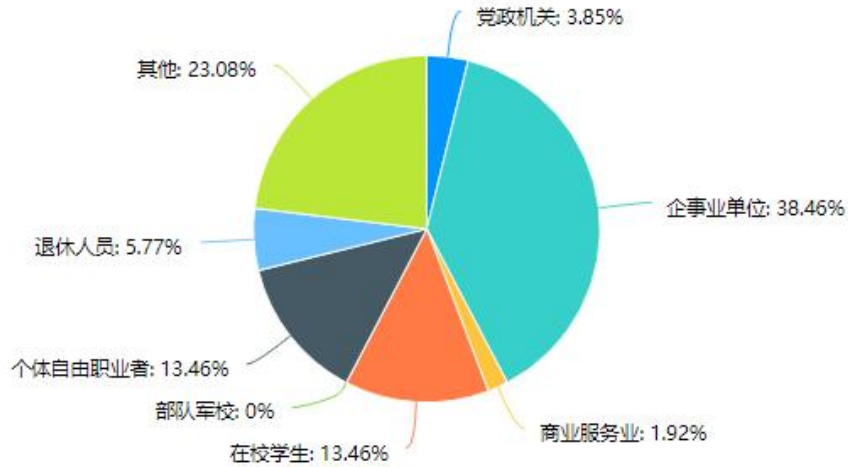
3. 受教育程度

观众整体受教育程度相对较高，高中及以下群体约占 13.46%，大专学历的约占 15.38%，本科学历的约占 53.85%，硕士及以上学历的占比约为 17.31%。



4.职业分布

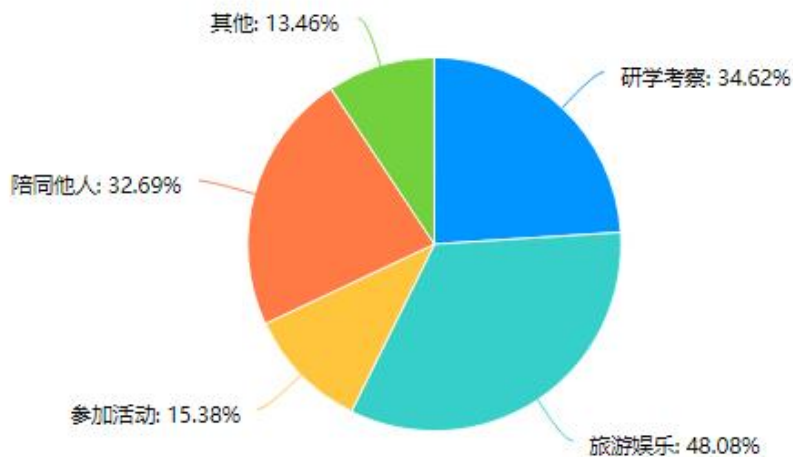
党政机关职工约占 3.85%，企事业单位职工约占 38.46%，商业服务业单位职工约占 1.92%，学生约占 13.46%，个体经营户约占 13.46%，离退休人员约占 5.77%，其他占 23.08%。



(二) 观众的参观习惯与偏好

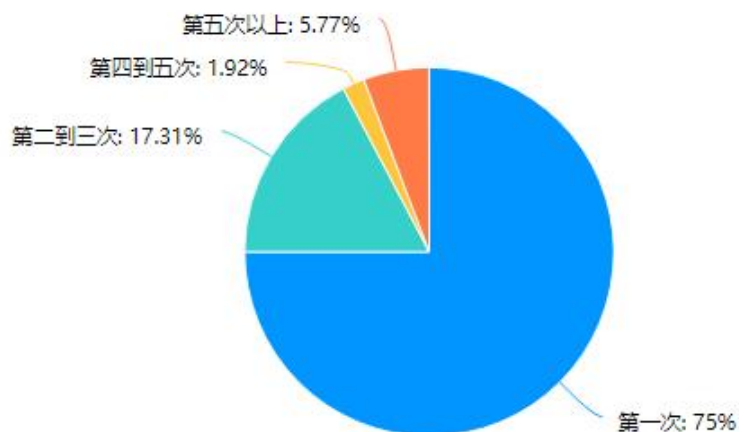
1.参观目的

研学考察约占 34.62%，旅游娱乐约占 48.08%，参加活动约占 15.38%，陪同他人约占 32.69%，其他 13.46%。



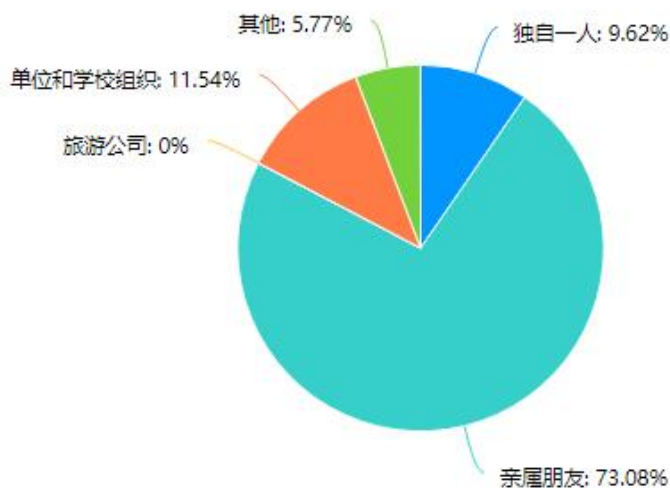
2.本年度第几次来徐州博物馆

第一次约占 75%，第二到三次约占 17.31%，第四到五次约占 1.92%，五次以上约占 5.77%。



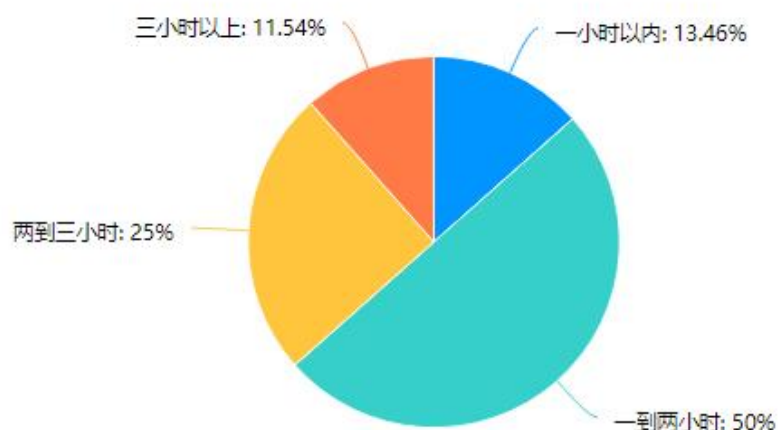
3.同谁一起前往

亲属朋友约占 73.08%，单位和学校组织约占 11.54%，独自一人约占 9.62%，其他约占 5.77%。



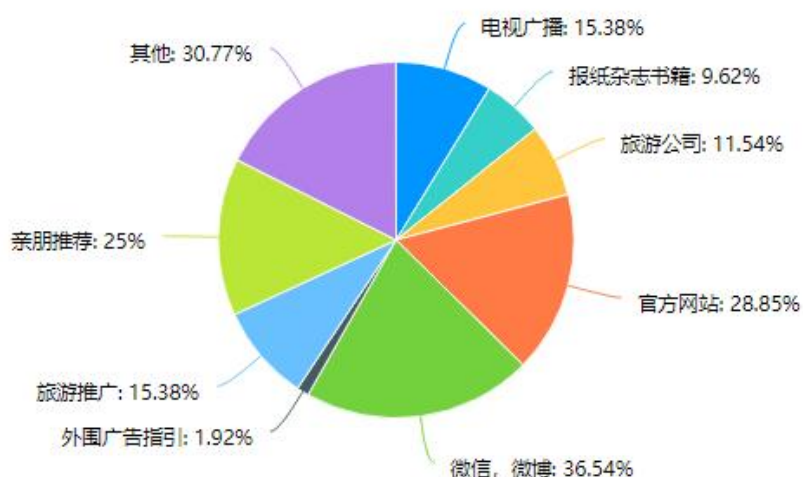
4.您在本馆的逗留时间

一小时以内约占 13.46%，一到两小时约占 50%，两到三小时约占 25%，三小时以上约占 11.54%。



5.通过什么途径了解到本馆

电视广播约占 15.38%，报纸杂志书籍约占 9.62%，旅游公司约占 11.54%，官方网站约占 28.85%，微信微博约占 36.54%，外围广告指引约占 1.92%，旅游推广约占 15.38%，亲朋推荐约占 25%，其他约占 30.77%。

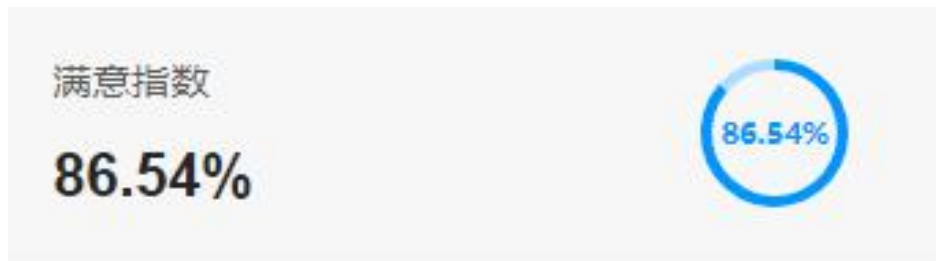


(三) 观众参观体验与满意度

1.观众的总体满意度

观众对徐州博物馆的总体满意度为 86.54%，其中非常满意的观众占比为 38.67%，基本满意的观众占比为 47.87%。观

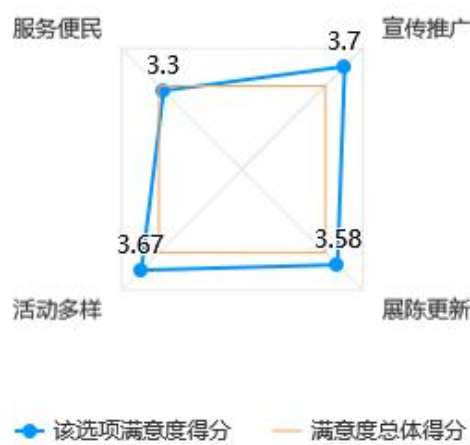
众对博物馆工作人员服务态度总体满意度为 90.45%，对博物馆提供的基础设施总体满意度为 91%，对博物馆的宣传力度总体满意度 93%。



2. 观众认为需要提升的方面

(1) 您认为我馆还有哪些方面需要改进？

选项	该选项满意度得分	满意度总体参考值
宣传推广	3.70	3.38
展陈更新	3.58	3.38
活动多样	3.67	3.38
服务便民	3.30	3.38



(2) 您认为我馆在展览陈列方面需要改进的内容。

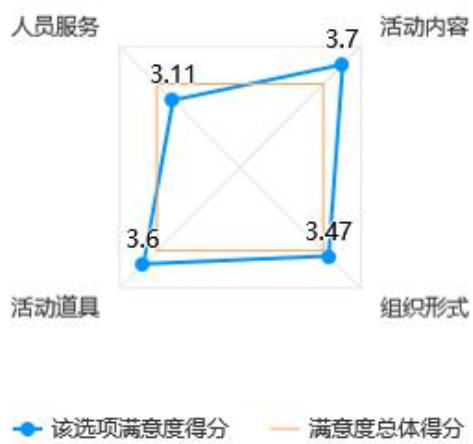
选项	该选项满意度得分	满意度总体参考值
陈列设计	3.33	3.38
文物内容	3.27	3.38
讲解导览	3.38	3.38
图文介绍	3.15	3.38
专题特展	3.57	3.38
配套活动	3.45	3.38
多媒体展示	3.22	3.38



(3) 您认为我馆在开展活动方面需要改进的内容。

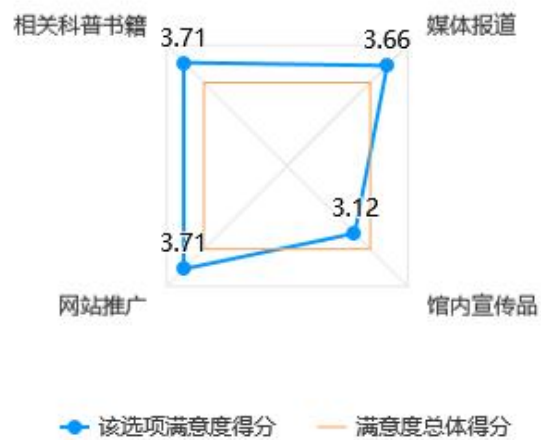
选项	该选项满意度得分	满意度总体参考值
活动内容	3.70	3.38
组织形式	3.47	3.38
活动道具	3.6	3.38

人员服务	3.11	3.38
------	------	------



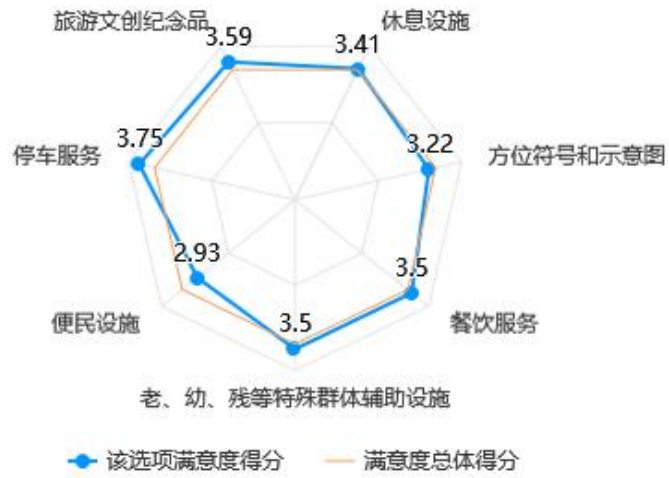
(4) 您认为我馆在宣传方面需要改进的内容。

选项	该选项满意度得分	满意度总体参考值
媒体报道	3.66	3.38
馆内宣传品	3.12	3.38
网站推广	3.71	3.38
相关科普书籍	3.71	3.38



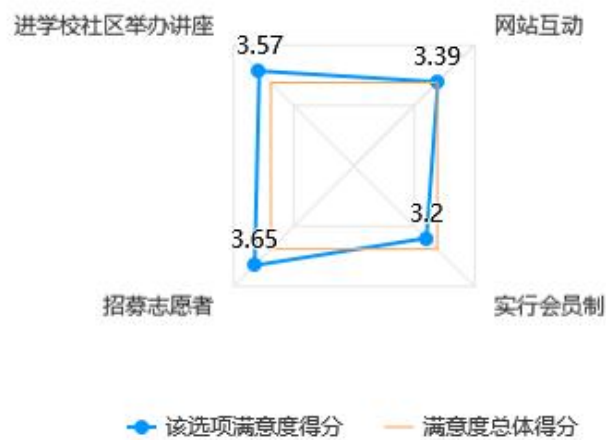
(5) 你认为我馆在服务方面需要改进的内容

选项	该选项满意度得分	满意度总体参考值
休息设施	3.41	3.38
方位符号和示意图	3.22	3.38
餐饮服务	3.5	3.38
老、幼、残等特殊群体辅助设施	3.5	3.38
便民设施	2.93	3.38
停车服务	3.75	3.38
旅游文创纪念品	3.59	3.38



(6) 您认为博物馆邀请市民参与的最好方式是什么？

选项	该选项满意度得分	满意度总体参考值
网站互动	3.39	3.38
实行会员制	3.2	3.38
招募志愿者	3.65	3.38
进学校社区举办讲座	3.57	3.38



四、结论与建议

徐州博物馆参观人群中，以年轻观众为主，受教育程度较高，省内观众占大部分。观众参观的主要目的是增长见识、休闲娱乐，首次来参观徐州博物馆的观众占绝大多数，总体参观时间仍然在 1-3 小时左右。观众对徐州博物馆的总体满意度为 86.54%，满意程度较往年有所下降。

2023 年徐州博物馆共接待观众 130 万余人，创历史新高。讲解 3300 余场，语音导览使用 2.17 万台次。五一、暑期、十一等节假日游客量激增，导致馆内各项服务无法满足所有游客需求。预约难、停车难、参观环境拥挤成为游客反映最多的问题。徐州博物馆在 2023 年持续编发微信公众号和微博相关内容 150 余期向游客做好各项公告，微博阅读总量达到 198.6 万。



开放服务

语音导览免费使用	5680台次
新语音设备收费使用	1.6万台次
帮助老年观众使用轮椅	420余次
帮助婴幼儿使用儿童车	340余次
接听预约、咨询电话	2.7万余次
发放博物馆宣传单页	2.5万余份
收集反馈观众意见投诉	170余条

新增服务项目：

文物艺术品公益鉴定服务

博物馆高质量发展月度填报

自助寄存与大件行李寄存

盖章打卡设备的日常维护

语音导览设备的日常维护

讲解发票的纸质转电子服务

休闲庭院藤椅的选定采购



全年开展各类博物馆教育活动 180 期。其中线上教育 10 余期。完成徐州电视台教育频道“了不起的徐州”直播、徐博讲坛微博线上直播、国际博物馆日“汉家烟火”线上直播等，全年直播教育课程总观看量达到 140 万人次。线下教育 170 余期。开展“博物馆里的延时课”“博物馆里的科学实验室”“小邮票·大世界”等特色课程；开展“汉风华采”陶俑展、“解忧故里”新疆展、清代官窑瓷器展等展览配套教育活动；开展“缤纷冬日”“七彩夏日”“5·18 国际博物馆日”“文化自然遗产日”“汉文化旅游节”“博物知旅”等系列主题活动。

博物馆里的延时课



博物馆里的科学实验室



“汉风华采”陶俑展配套教育课程



做好博物馆“强国复兴有我”群众教育活动组织开展。牵头做好全国文明单位风采展示、学雷锋宣传月各项活动和“向雷锋同志学习”六十周年邮票发布启动仪式等；做好“流动的文化·行走的徐州”志愿项目启动和活动开展，志愿项目先后走进徐州中移铁通公司、新沂海门中学、徐州幼儿师范学校、贾汪汴塘镇新时代文明实践所、徐州市审计局、徐州工程学院等 10 余家单位；做好“红领巾”志愿服务岗、高校讲解志愿者招募培训上岗等；做好“我们的节日”春节、元宵节、清明节、端午节、中秋节、重阳节等传统节日的活动组织开展。



徐州博物馆在每个小长假节后都会召开总结分析会议，下一步徐州博物馆将计划调整展厅裸展文物，扩大展厅参观通道；计划尽快调整预约制度，将预约开始时间由原来的0:00调整至20:00，将部分票额调整到开放日当天发放，以满足当天到现场的观众能够预约到票；进一步扩大免预约人群范围，对有已预约家长陪同的18岁以下未成年人均实施免

预约入馆政策计划发布进一步规范社会讲解的公告，要求导游入馆时佩戴导游证、查验旅行社派遣单，加强社会讲解人员管理，和市文旅局执法支队加强联动，对野导和揽客的社会人员进行查处；将推出人工拼团讲解服务，满足更多游客讲解需求；将在法定节假日增加安保、保洁人员，及时劝导游客饮食、及时做好地面、垃圾桶、卫生间、展柜玻璃的环境卫生保洁；同时注重服务细节，为每一位到馆参观的游客提供全面细致的服务。

江苏师范大学历史文化与旅游学院

徐州博物馆观众调查小组

2024年2月22日